

Vilniaus miesto savivaldybės tarybai Socialinių reikalų komiteto nariams
Vilniaus miesto savivaldybės mero pavaduotojui Tomui Gulbinui
Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus pavaduotojai Danutai Narbut
Vilniaus miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriui

Kopija: Nevyriausybinių organizacijų tarybai prie Vilniaus miesto savivaldybės tarybos

2023 01 02

NSMOT 2023/01

DĖL BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠO KEITIMO

Atsižvelgiant į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos parengto Bendrųjų socialinių paslaugų ir akredituotos socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašo pakeitimus, teikiame siūlymus teisės akto tobulinimui. Nacionalinis skurdo mažinimo organizacijų tinklas (toliau - NSMOT) skiria daug dėmesio savo narių paslaugų kokybei: su Vilniaus Universiteto mokslininkais esame sukūrę nevyriausybinių organizacijų (toliau - NVO) socialinių paslaugų kokybės standartą NOKAS (toliau - NOKAS), reguliariai organizuojame mokymus, skirtus paslaugų kokybei gerinti, telkiame narius gerųjų praktikų sklaidai, rengiame kas mėnesinius vaikų dienos centrų (toliau - VDC) susitikimus, kuriose nariai turi galimybę dalintis gerąja praktika, dalyvauti mokymuose, susitikti su valstybės institucijų atstovais. Kurdami NOKĄ, vadovavomės šiais principais:

- kokybė yra apibrėžiama kaip pokytis, kai paslaugos teikimo eigoje asmuo yra įgalinamas savarankiškai spręsti problemas ir veikti (L. Harvey, 1999);
- socialinėmis paslaugomis siekiama prisidėti prie JTO DVT tikslų (Sustainable Development Goals) ir užtikrinti bei atstovauti žmogaus teises;
- socialinės paslaugos turi būti nukreiptos spręsti ne tik konkrečių individų, bet ir bendruomenių bei visos visuomenės socialines problemas, skatinti socialinę sanglaudą ir darnią plėtrą.

Džiaugiamės siekiu užtikrinti ir rūpintis socialinių paslaugų kokybe Vilniaus mieste, tačiau matant tam tikras anketų formuluotes, paslaugų teikėjams kyla klausimas, ar buvo konsultuojamasi su mokslininkais, kurių mokslinio domėjimosi sritis yra socialinių paslaugų kokybė. Taip pat norime atkreipti dėmesį, kad VŠĮ Pal. J Matulaičio šeimos pagalbos centras jau pirminiam dokumento variantui teikė pastebėjimus, atkreipdamas dėmesį į dokumente vartojamas nekorektiškas sąvokas, formulavo siūlomus pakeitimus, tačiau į juos nebuvo atsižvelgta. Todėl Vilniaus miesto nevyriausybinių organizacijų, telkiamos Nacionalinio skurdo mažinimo organizacijų tinklo, reiškia susirūpinimą dėl tam tikrų nuostatų šiame teisės akte:

- 1. Dokumentu siekiama reglamentuoti socialinių paslaugų kokybės vertinimą ir matuoti socialinių paslaugų poveikį, tačiau pačios apklausų anketos vertina tik pasitenkinimą paslaugomis.** Paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas yra subjektyvus ir neparodo viso paslaugų poveikio, kuris atskleidžiamas išsamiai vertinant poreikį paslaugos pradžioje ir sudarant individualius planus, vertinant pokyčius paslaugų teikimo eigoje ir baigiant teikti

paslaugas. Tam, kad organizacijos iš tiesų atliktų išsamų paslaugų poveikio vertinimą, kuris apimtų ne vien klientų pasitenkinimą paslaugomis, reikalingi ženkliai didesni resursai nei šiuo metu jie yra teikiami.

Siūlyme:

1. Kadangi anketos atspindi tik subjektyvų paslaugų gavėjų pasitenkinimą socialinėmis paslaugomis, paslaugų gavėjų pasitenkinimo anketas vadinti atitinkamai: “Paslaugų gavėjų pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis”.

2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis anketos:

2.1. Anketos yra sunkiai suprantamos paslaugų gavėjams, nes naudojamos specialistams skirtos sąvokos iš teisės aktų. Tam, kad paslaugų gavėjas galėtų užpildyti 3 priedo 4 ir 5 lenteles, jis turi būti gerai susipažinęs su socialinių paslaugų katalogu. Tik tinkamai apmokytas specialistas, teikiantis apibrėžtą paslaugą savo organizacijoje galėtų tinkamai užpildyti tokias lenteles. Kadangi pats klausimynas yra sudėtingas, paslaugų gavėjai patys negalės jo užpildyti, todėl bus reikalingas socialinio darbuotojo arba kito asmens paaiškinimas, tokiu būdu paslaugų gavėjų pasitenkinimo anketos praranda anonimiškumą. Svarbu pažymėti, kad socialinių paslaugų katalogas yra nuolat tobulinamas ir keičiamas (paskutinius kartus buvo atnaujintas nuo 2022.07 ir nuo 2023 01), todėl ir atitinkamai 3 priedo lenteles tektų nuolat peržiūrėti ir dažnai atnaujinti. Papildomai atkreiptinas dėmesys: bendruosiuose nuostatuose teigiama, kad aprašu reglamentuojamas bendrųjų socialinių ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimas, bet pačioje anketoje dalis prevencinių socialinių paslaugų yra prirašytos prie bendrųjų (atviras darbas su jaunimu ir mobilus darbas su jaunimu), o vertinimui pateikiama ir dalis socialinės globos paslaugų (dienos, trumpalaikė ir ilgalaikė socialinė globa).

2.2. Sąvokos, naudojamos anketose, yra stigmatizuojančios. Anketose naudojami terminai dažnai yra žeminantys paslaugų gavėjų orumą: “*socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos*”, “*socialinę riziką patiriančios šeimos*”; arba prie anketų skirtų vaikams: “*aš esu vaikas, susiduriantis su socialine rizika. Gyvenu su šeima. Esu jaunesnis nei 16 metų amžiaus vaikas.*”, “*vaikas, gyvenantis su socialinę riziką patiriančia šeima*”, besilaukianti moteris priskirta prie socialinės rizikos. Papildomai ir piešiniai yra stigmatizuojantys: anketoje, skirtoje vaikams pavaizduota daugiavaikė šeima, auginanti 5 vaikus arba globėjų šeima nupiešta su bespalviu vaiku. Darytina prielaida, kad socialinių paslaugų gavėjas po tokios anketos pildymo jausis nuvertintas ir nesusigaudantis, ko iš jo norėjo, kas dar labiau sustiprins jo stigmatizaciją.

Kaip teigia sociologė prof. dr. L. Žalimienė, socialinę riziką patiriančių asmenų kategorizavimas yra viena iš socialinės paramos sistemos neefektyvumo priežasčių: naudojami terminai „socialinės rizikos šeima“, „nepasiturinti šeima“ įtvirtina asmenų kategorizavimą, susilpnina jų galias ir pabrėžia jų priklausomumą, nesavarankiškumą, įtvirtina paslaugų organizavimą ir teikimą, paremtą hierarchiniais santykiais tarp paslaugų teikėjų ir gavėjų. Vartojamas asmenų kategorizavimas taip pat įtvirtina ir stigmatizaciją, kurią patiria asmenys (šeimos) gaunančios socialinę paramą (Žalimienė, 2011).

2.3. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo anketų 3 ir 4 priedai yra per platūs paslaugų gavėjams, ko pasekoje, neatspindi konkrečios organizacijos paslaugų efektyvumo. Anketos nėra pritaikytos konkrečių organizacijų paslaugų gavėjams, teikiamoms paslaugoms, organizacijų struktūroms. Anketa turi būti skirta išsiaiškinti paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių pasitenkinimą organizacijų teikiamomis paslaugomis. Anketos turi būti individualios, suprantamos paslaugų

gavėjams, supaprastintos tik iki tų paslaugų, kurias asmuo gavo. Anketos turi būti apie konkrečias paslaugas, kurias teikia organizacijos, ir duoti grįžtamąjį ryšį.

2.4. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo anketos yra netinkamos paslaugų atvirojo darbo su jaunimu, mobiliojo darbo su jaunimu ir darbo su jaunimu gatvėje gavėjams. Šios paslaugos socialinio darbo kontekste priskiriamos prie mažo slenksčio paslaugų, kurios turi būti kaip įmanoma neformalesnės. Šių paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugomis labiau tiktų matuoti kitais būdais, o ne anketomis.

2.5. Netikslios formuluotės:

2.5.1. 3 priedo 4 lentelės apibūdinime “Benamiai ir smurtautojai” nesutampa su aprašu. Pasiturintis žmogus irgi gali būti priklausomas ir nebūtinai smurtauti.

2.5.2 3 priede 5 lentelėje nurodyti atsakymų variantai “gavau” arba “negavau” nėra iki galo korektiški paslaugų teikėjų atžvilgiu, nes konkretiems asmenims dalies paslaugų tiesiog nereikia, o pasirinkimo varianto “tokios paslaugos nereikia” nėra.

2.5.3. 3 priedo 6 lentelės formuluotė “Paslaugos neteko ilgai laukti” nepriklauso vien nuo organizacijos, bet ir nuo savivaldybės kaip paslaugos organizatoriaus ir nuo skiriamo finansavimo.

2.5.4. 3 priedo 6 lentelės formuluotė “Gautos paslaugos pagerino mano gyvenimo kokybę” - sunkiai vertinama sritis, nes gyvenimo kokybė galėjo pagerėti dėl skirtingų veiksnių, o asmeniui gali būti sunku objektyviai įvertinti, ar ji pasikeitė dėl teikiamų paslaugų.

2.5.5. 3 priedo 6 lentelės formuluotė “Galiu pasirinkti, kurioje įstaigoje man bus teikiamos socialinės paslaugos” retai priklauso nuo paslaugos teikėjų, bet daugiau nuo paslaugos organizatorių, t.y. savivaldybės. Svarbu žinoti, ar šia anketa vertinamas ir savivaldybės paslaugų organizavimas.

2.5.6. 3 priedo 6 lentelės formuluotė “Manau, kad įstaigos darbuotojai tinkamai išsprendžia mano problemas” nėra tinkama, nes remiantis įgalinimo praktika, darbuotojai neturi spręsti žmogaus problemų, o turi ugdyti asmenų gebėjimus patiems spręsti problemas. Taip pat, kai kurios paslaugos yra labai siauros ir jas teikiant neprieinama prie platesnių asmens problemų sprendimų, pvz. maitinimo organizavimas, todėl toks klausimas tampa visai netikslingas.

Siūlome:

1. Kadangi nacionaliniai teisės aktai, reglamentuojantys socialines paslaugas, dažnai keičiasi, ir NVO teikia ne tik socialinių paslaugų kataloge apibrėžtas paslaugas (pvz. pagalba įsidarbinus, darbo funkcijų iškirpimas), siūlome leisti kiekvienai organizacijai pačiai sukurti jai ir jos teikiamoms paslaugoms tinkamą paslaugų gavėjų pasitenkinimo apklausos anketą standartinė ir lengvai suprantama kalba. Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis apklausos anketa nurodyta 3 priede galėtų likti rekomendacinio pobūdžio. Diskusijose siūlytume ieškoti kriterijų, kurie turėtų atsiskleisti tokioje anketoje.
2. Siekiant apklausos validumo, siūlome į diskusiją įtraukti socialinių paslaugų kokybės ekspertus, mokslininkus, kurių metu būtų numatyti vertinimo kriterijai ir apibrėžti nestigmatizuojantys terminai.
3. Atsižvelgiant į tai, kad dalis paslaugų teikėjų jau turi paslaugų kokybės standartus ([EQUASS](#) arba [NOKAS](#)) ir pagal juos privalo matuoti paslaugų poveikį, šių organizacijų neprašyti papildomų apklausų, bet prašyti pateikti savo jau turimus rezultatus ir/ ar klientų apklausas.
4. Dokumente aiškiai atskirti tai, kas priklauso nuo organizacijų ir kas nuo paslaugų organizatoriaus, t.y. nuo savivaldybės.

3. Nors dokumento pavadinimas kalba apie paslaugų kokybės vertinimą, tačiau dokumente yra vertinami ir kiti aspektai, kurie priklauso nuo adekvataus finansavimo ir yra susiję su finansų kontrole. Todėl kyla rizika, kad daugiau dėmesio bus skiriama finansų kontrolei, o ne klientų pasitenkinimo paslaugomis ar kokybės vertinimui.

3.1. Dokumentas ženkliu dalimi reglamentuoja finansų panaudojimą (III dalies 10 punktas - neplaninį vertinimą, 1 priedas - tinkamo lėšų naudojimo vertinimą). Paslaugų teikėjams kyla klausimų, kokios srities specialistai tokį vertinimą atliks: finansų ar socialinių paslaugų priežiūros.

3.2. Atkreiptinas dėmesys, kad nevyriausybinių organizacijų nebūtinai yra perkančiosios organizacijos.

3.3. Dėl nepakankamo ir skirtingo nevyriausybinių organizacijų finansavimo, fizinės aplinkos jaukumo vertinimas yra netinkamas šiame apraše.

3.4. 2 priedo vertinimas apima vaikų dienos centro (toliau - VDC) personalo struktūrą (darbuotojams tenkančių paslaugos gavėjų skaičiaus atitiktis rekomendacijoms), toks vertinimas yra netinkamas, kadangi VDC nėra užtikrinamas pakankamas finansavimas.

3.5. 2 priede vertinamos transporto išlaidos nėra susijusios su paslaugų kokybe. Jei paslauga perkama, tai jau ne vidiniai panaudojimo dokumentai svarbūs, o kas už paslaugas suteikiama ir koks jų poveikis. Taip pat nėra daroma skirtis tarp paslaugų, kuriose transportas sudaro ženklią paslaugos dalį (pvz. Transporto organizavimas) ir tarp paslaugų, kuriose transportas nėra esmingas (pvz. Vaikų dienos socialinė priežiūra).

3.6. Duomenys ir dokumentacija vis dažniau yra saugomi skaitmeniniu formatu. Šiame apraše kalbama tik apie fizinį duomenų saugojimą. Trūksta aprašymo, kaip bus vertinama skaitmeninio formato duomenų apsauga.

3.7. 1 priede nėra aišku, kas turima omenyje: *“Dokumentacijos pildymas, formavimas, saugojimas teisės aktų nustatyta tvarka. Paslaugų gavėjų bylos formuojamos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija, susijusi su teikiama paslauga, kita su įstaigos veikla ir išlaidomis susijusi dokumentacija pildoma ir formuojama tinkamai ir yra lengvai atsekama.”* Vertinant paslaugų kokybę svarbu būtų poreikių vertinimas ir individualūs planai, bet dokumente kalbama ir apie finansus, todėl paslaugų teikėjams nėra aišku, kas ir kaip konkrečiai turi būti saugoma bei lengvai atsekama.

Siūlome:

1. Jau dabar pagal finansavimo sutartis yra numatyti tam tikri finansinės atskaitomybės aspektai, o organizacijos privalo skaidriai panaudoti finansus, todėl siūlome šiame dokumente išgryninti klientų pasitenkinimo paslaugomis aspektus, ir, jei yra poreikis, finansavimo sutartyse arba tvarkos aprašuose numatyti papildomus atskaitomybės reikalavimus.
2. Jei vistik būtų nuspręsta į šią tvarką įtraukti ir finansavimo kontrolę, tuomet atitinkamai turėtų būti pakeistas dokumento pavadinimas, o pasitenkinimo paslaugomis ir finansų kontrolės dalys turi būti aiškiai atskirtos.
3. 1 ir 2 priedai iš esmės atspindi tuos pačius aspektus, todėl siūlytume sujungti.
4. 2 priede lentelėje punktą “viešųjų pirkimų procedūros” papildyti atsakymo variantu “netaikoma”.
5. Atsižvelgiant į tai, kad kai kuriose paslaugose transportas sudaro esmingą jos dalį, tuomet finansavimo sutartyse turėtų atsirasti atitinkami reikalavimai transporto išlaidų panaudojimo tinkamumui.

6. Atsižvelgiant į tai, kad savivaldybė siekia užtikrinti tam tikrus kokybės elementus (pvz. Patalpų jaukumas, poveikio vertinimas ir kt.), paslaugoms turi būti skiriamas atitinkamas finansavimas.

4. Vertinimo organizavimas.

4.1. Numatyti patikros **terminai yra nepagrįstai trumpi**. Remiantis Viešojo administravimo įstatymo 33 straipsnio 6 dalimi, savivaldybė privalo ūkio subjektą informuoti likus ne mažiau kaip 10 darbo dienų iki numatomo vertinimo datos.

4.2. NSMOT patirtis rodo, kad socialinių paslaugų kokybė geriausiai yra pasiekama, kai organizacijoms yra **teikiamos individualios konsultacijos ir mokymai**. Neatskiriama kokybės vertinimo dalis būtų savivaldybių teikiama pagalba organizacijoms, įskaitant ir diskusijas su socialinių paslaugų teikėjais dėl keliamų kokybės reikalavimų ir veiklos rodiklių, kurių tikimasi iš paslaugų teikėjų.

4.3. Dokumente teigiama, kad socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo rezultatai yra viešinami, tačiau nėra aišku, kas ir koku tikslu bus viešinama.

Siūlome:

1. 5 aprašo punkte uždaviniai, susiję su paslaugų kokybe turi būti ranguojami aukščiausiai, o uždavinį „vykdyti socialinių paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją“ numatyti kaip paskutinį.
2. Numatyti bent 10 dienų informavimo terminą apie numatomą patikrą.
3. Numatyti, kas bus po duomenų surinkimo. Tiek socialinių paslaugų gavėjai, tiek tiekėjai turi būti aiškiai informuoti, kas ir koku tikslu bus viešinama. Kviečiame diskutuoti, kaip savivaldybė prisidės prie tam tikrų sisteminių problemų sprendimo, jei tokios paaiškės iš vertinimo, ir kaip bus stiprinama paslaugų kokybė.

NSMOT ir jo nariai veikiantys Vilniuje, yra pasirengę diskutuoti paslaugų kokybės užtikrinimo klausimais ir toliau bendradarbiauti su savivaldybe.

Direktorė Aistė Adomavičienė

Kontaktai:

Aistė Adomavičienė +370 668 76316, aiste@smtinklas.lt
Martynas Palionis +370 641 04549, martynas.palionis@sotas.org

NSMOT yra nevyriausybinė skėtinė organizacija vienijanti 61 nevyriausybinių organizacijų, tame tarpe ir didžiausias nacionalines organizacijas, kaip Maisto bankas, Caritas, Maltos Ordino pagalbos tarnyba, SOS vaikai, Gelbėkit vaikus, Lietuvos Samariečiai. NSMOT veikla grindžiama darbu su šiomis socialinėmis grupėmis: su sunkumais susiduriančios šeimos, žmonės su negalia, asmenys, sergantys priklausomybės ligomis, nuteistieji ir asmenys, paleisti iš įkalinimo įstaigų, prekybos žmonėmis aukos, psichikos ligomis sergantys asmenys bei kitos grupės, kurios gali susidurti su skurdu ar socialine atskirtimi. Su NSMOT narių Vilniuje veikiančiomis organizacijomis galite susipažinti: <https://www.smtinklas.lt/nariu-zemelapis/>